



TERMO DE REFERÊNCIA

OBJETO

Constitui objeto deste a cessão de direito de uso (locação) de sistema integrado de atendimento ao cidadão, contendo módulos de abertura de solicitações, atendimentos internos e externos, comunicação interna e externa via sistema, envio via sistema e App de documentos, além de outras ferramentas de gestão documental, ouvidoria digital, agendamento eletrônico web e atendimento em fila, organização dos atendimentos, divulgação de informativos/vídeos, com a opção de fornecimento de equipamentos eletrônicos, com vistas a otimizar o sistema de atendimentos do CONSAÚDE e realizar a consulta de qualidade direta dos serviços prestados aos usuários (pacientes e acompanhantes) que utilizam dos serviços deste Consócio.

APRESENTAÇÃO E JUSTIFICATIVA:

O objetivo deste Termo de Referência Técnica é orientar as empresas licitantes sobre objeto contratado, o fornecimento dos tablets para uso durante o contrato, o fornecimento, montagem e instalação de redes elétricas e de dados para alimentação dos totens e tvs/monitores.

Os serviços de instalação dos totens e tvs/monitores necessitam de infraestrutura de rede elétrica e lógica que envolvem questões logísticas e influenciam diretamente nos custos e na eficiência do objeto.

A execução exige uma equipe de pessoal e estrutura de equipamentos que são empregados durante a execução que influenciam indiscriminadamente os custos e o prazo de entrega do objeto, inviabilizando a participação de empresas que estejam afastadas da sede do Consaúde.

Não é razoável, ante a natureza do objeto, que a Administração contrate uma empresa estabelecida em local longínquo, na medida em que tal falta acarretaria morosidade na



prestação dos serviços, tornando-a insatisfatória.

Importante registrar que existem manutenções em equipamentos e linhas de rede que demandam a execução imediata, especialmente diante da característica peculiar, por exemplo, pode haver situação em que seja necessária a correção de equipamentos que utilizam o sistema de senha e agendamento que, uma vez inoperante, impede a realização de atividades de extrema relevância, comprometendo o seguimento das atividades. Ademais, atualmente todas as unidades administrativas utilizam sistema e internet para o fiel cumprimento de suas atividades, razão pela qual eventual demanda não pode ser prejudicada sob pena de descontinuidade de atividades essenciais à população.

Isso significa dizer que, haverá situações em que os chamados devem ser atendidos em condição de urgência, portanto, o raio máximo de 100 km estabelecido assegura a razoável concorrência entre os potenciais interessados sem, contudo, prejudicar a finalidade e essencialidade do objeto.

Além do mais, há que se considerar que o deslocamento de equipe de pessoal incide custos operacionais logísticos que maximizam os custos dos serviços, a restrição quanto à localização da oficina da contratada, imposta para atender a contento a Administração Pública, é medida que vai ao encontro do binômio custo-benefício, que, por sua vez, se coaduna com o princípio da economicidade.

Essencial acrescentar que, caso com objeto de discussão análogo foi apreciado pela Corte de Contas Mineira, situação em que o Relator decidiu que a limitação geográfica, in casu, mostrava-se razoável e que foi devidamente justificada pela especificidade do certame, uma vez que eventuais gastos no deslocamento para a execução de serviços, especialmente os mais básicos e comuns, não raro urgentes, em cidades distantes, comprometeriam a economicidade dos contratos. Por fim, votou o relator por considerar a denúncia improcedente quanto à ilegalidade da exigência editalícia de que a contratada possua oficina situada em municípios determinados, posicionamento que foi acolhido pela 2ª Câmara. (Grifamos.) (TCE/MG, Denúncia nº 932347, 2ª Câmara).



Importante frisar que, para a comprovação de tal requisito, necessário constar do edital a exigência de Declaração de que possui estrutura própria fixada em um raio máximo de 100 km de distância da sede do Consaude, indicando para tanto, o endereço e CNPJ do estabelecimento.

Quanto à natureza do objeto, ressalta-se tratar de execução de serviço comum, tendo em vista que todas as informações e características do objeto a ser executado podem, e assim o foram, objetivamente descritas no presente Termo de Referência, atendendo às especificações usuais de mercado.

DETALHAMENTO DO OBJETO:

O objeto deste Termo de Referência é composto pelos seguintes itens:

- Licença de uso do Sistema;
- Instalação e configuração do Sistema;
- Hospedagem no servidor em nuvem;
- Treinamento de usuários e técnicos indicados pelo Consaúde;
- Fornecimento de Totem e tela/tv conforme descritivo;
- Instalação e configuração do Totem e tela/tv no local de Atendimento;
- Fornecimento de tablets conforme descritivo;
- Configuração e treinamento usuários do tablet;
- Suporte técnico, customização e manutenção permanente;

CONVENÇÕES ADOTADAS

Para melhor desenvolvimento deste Termo de Referência Técnica, adotaremos as seguintes convenções para os termos comumente nele empregados:

em	Convenção	Descrição
1	TRT	Termo de Referência Técnica
2	Contratada	Empresa a ser contratada decorrente de Processo Administrativo Licitatório
3	Contratante	A Administração do Consaúde
4	Solução De Software	Sistema de Software integrado



5	Local de Atendimento	Local a ser definido pela Administração dentre as suas unidades administrativas que se caracterize como um ponto/local de atendimento ao Público que necessite de organização por Fila ou Agendamento on- line de serviços.
6	Prestador de Serviço	Empresa externa que presta algum tipo de serviço para o contratante
7	Cidadão/munícipe	Usuário que utilizará o sistema
8	Servidor	É o servidor do Consaúde que utilizará o sistema

QUANTITATIVO DE ITENS

ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QTD
1.1	Treinamento e Parametrização do Sistema: Parametrização de acordo com as regras do Local de Atendimento; Configuração da Smart TV para comunicar com o Sistema e exibir as senhas e informativos/vídeos institucionais na TV. Treinamento, que consiste em realizar a capacitação dos servidores indicados pela CONTRATANTE no Local de Atendimento, limitando aos servidores que utilizarão o sistema fornecido pela CONTRATADA e acontecerá sob demanda da CONTRATANTE durante o período de implantação	Serviço	01
1.2	Licença de uso do Sistema de Software integrado para módulos de ouvidoria digital, tramitação de manifestações, atendimento em fila, organização dos atendimentos, divulgação de informativos/vídeos institucionais na tv, agendamento eletrônico web, abertura de solicitações e atendimentos internos e externos, comunicação interna e externa via sistema e suporte Técnico da solução de Software.	Mês	12
2.1	Fornecimento de 02 totens com estrutura tipo Piso com base reforçada, com altura mínima de 1,20 m do piso até tela de atendimento; Tela Touch Screen 10,1" capacitiva 1280 x 800 pixels ou superior; Processador Intel Celeron N4020 1,10 GHz até 2,80 GHz ou superior; Memória RAM mínima 4GB SODIMM DDR4 3200/2400 MHz até 8 GB; Armazenamento mínimo de 120 GB SSD; Dual Vídeo: VGA e HDMI; Interface Rede: 10/100/1000; Serial: 1 Porta; USB: 6 portas (2 x 3.0, traseiras / 4 x 2.0, sendo 2 laterais e 2 traseiras); compatível com os sistemas operacionais Windows, Linux e Android; alimentação: Entrada 100-240V Saída 12V 3ª, impressora Térmica 80 mm; Nobreak de 600 Va para Proteção; garantia de 12 meses para componentes internos, como tela touch, computador, nobreak e	Mês	12



	manutenção no local durante o período de contrato para o funcionamento do totem.		
2.2	Fornecimento de 02 Smart tv com tela mínima de 40 ou monitor acompanhado de mini pc e caixa de som, conectados a rede via cabo para conexão ao sistema.	Mês	12
2.3	Instalação física do Totem no Ponto de Atendimento a ser definido pela Administração com configuração da Rede, ponto elétrico e configuração do mesmo, com teste de emissão de senha em fila e outros garantindo o pleno funcionamento do sistema com totem e com TV.	Serviço	02
2.4	Instalação física do monitor/tv no Ponto de Atendimento a ser definido pela Administração com configuração da Rede, ponto elétrico e configuração do mesmo, com teste de emissão de senha em fila e outros garantindo o pleno funcionamento do sistema com totem e com TV.	Serviço	02
3.1	Fornecimento de 02 tablets com configuração mínima de Memória com Capacidade: 128 GB, memória RAM mínima de 8 GB, Tamanho da tela: 10.4, com Sistema operacional: Android 13.0, Capacidade da bateria 7.000 mAh, processador Dual-Core Cortex-A75, Hexa-Core Cortex-A55 de 2GHz, resolução da tela de 1200px x 2000px, leitor micro-SD, possui GPS, memória interna expansível até 1 TB com fonte externa, com carregador, capa e teclado, com entrada para fone de ouvidos, Aplicativo de Gerenciamento de Dispositivos Móveis: bloqueio para uso de apps e sites pré-determinados, bloqueio para compartilhamento de fotos, documentos e demais arquivos, localização em tempo real, bloqueio remoto do aparelho, delimitação de horário de funcionamento de apps, separação de perfil de trabalho e perfil pessoal, instalação e remoção silenciosa de apps, controle de inventário, delimitador de horário de funcionamento do dispositivo, aviso de mudança de SIM card, bloqueio de modificação de configuração e formatação, bloqueio de modo avião, print screen e instalação de apps, filtro de URL ou por categoria para uso dos servidores, garantia de 12 meses para componentes internos, Atualização tecnológica durante contrato e manutenção durante o período de contrato para o funcionamento do tablet.	Mês	12

LICENÇA DE USO DO SISTEMA



O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum.

A licença de uso da Solução de Software será disponibilizada na assinatura do contrato e terá vigência durante o contrato e seus possíveis termos aditivos.

A contratação terá vigência de 12 (meses), prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

A presente contratação adotará como regime de execução a Empreitada por Preço Global.

QUANTO A INTEGRAÇÃO DE DADOS

Ter opção de integração da base de dados da Solução De Software Web licitado, neste processo, à base de dados do Consaúde para que seja possível captar dados dos usuários para melhor fluxo do sistema.

A Contratada será a responsável exclusiva pelo desenvolvimento e pela manutenção das rotinas e aplicações de software que irão automatizar a integração de dados e serviços de software operacionalizados nos repositórios e ambientes tecnológicos do contratante com as Solução de Software da Contratada. Já a infraestrutura tecnológica, em sua maior parte já existente e em operação, que irá suportar o acesso da Solução de Software ao ambiente tecnológico de propriedade do Contratante, como por exemplo, links dedicados de acesso à internet; servidores de rede, entre outros, e que são necessários para a operacionalização final das integrações com os sistemas e aplicativos legados, estes serão de sua exclusiva responsabilidade do Contratante;

LOCAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os locais a seguir onde se pretende usar a Solução De Software, não descartando novos locais aqui não citados:

SEDE DO CONSAÚDE		
1	RECEPÇÃO 01	PRIMEIRO ANDAR CONSAÚDE
2	RECEPÇÃO 02	PRIMEIRO ANDAR CONSAÚDE
3	ATENDIMENTO AO USUÁRIO	BALCÃO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO
4	CONSULTÓRIOS MÉDICOS	CHAMADO DE PACIENTES AOS CONSULTÓRIOS



CONSAÚDE - Consórcio Intermunicipal de Saúde da Microrregião do Vale do Aço
Sede Administrativa: R. Fernando Pinheiro d'Ávila, 182 - Santa Terezinha II, Cel. Fabriciano - MG, 35171-143

Clínica CONSAÚDE: Rua Passo Fundo, 550, Caravelas, Ipatinga / MG - CEP: 35.164-279
Tel.: (31) 3830-1010 / Tel.: (31)3821-4568- CNPJ: 00.853.908/0001-48
E-mail: licitacao@consaudevaleoaco.com.br

A configuração do sistema se dará por módulos em cada setor em que o sistema for utilizado com suas devidas variáveis.

O Sistema deverá se adaptar a qualquer Local de atendimento, como também o Totem de Atendimento e tv/monitor, que será personalizado para cada local, de acordo com suas regras e pessoal.

Em alguns locais será usado apenas o modulo divulgação de informativos/vídeos institucionais na TV/monitor, rodando de forma independente.

Os endereços e locais poderão sofrer alteração durante a vigência do contrato.

INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DO SISTEMA, TOTEM, TV/MONITOR, TABLETS E PRAZOS

INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DA SOLUÇÃO DE SOFTWARE:

A instalação e configuração da Solução de Software como também o Totem em cada local de Atendimento deverá ser realizada em prazo máximo de 10 (dez) dias contados da assinatura do contrato resultante deste processo licitatório.

Deverá ser estudado cada novo local de atendimento, suas particularidades, serviços, regras e customizado o sistema para tal.

O trabalho operacional de inserção de dados cadastrais que forem necessários ao bom desempenho do sistema contratado e a parametrização é de responsabilidade da empresa contratada, sob orientação e suporte do Consaúde, inclusive o levantamento de procedimentos, processos e normas inerentes ao aplicativo.

Deverá a empresa contratada fazer o acompanhamento do uso inicial do sistema por um período de, no mínimo, 10 (dez) dias úteis, necessário ao perfeito domínio pelos usuários da operacionalização do sistema contratado.

INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, ENTREGA E TREINAMENTO NOS TABLETS:

Açucena, Antônio Dias, Braúnas, Bugre, Córrego Novo, Dionísio, Ipatinga, Jaguaráçu, Joanésia, Marliéria, Mesquita, Naque, Periquito, Pingo D'Água, Santana do Paraíso, São João do Oriente, Timóteo e Vargem Alegre.



Disponibilização dos tablets com configuração mínima de Memória Capacidade: 128 GB, memória RAM mínima de 8 GB, Tamanho da tela: 10.4, com Sistema operacional: Android 13.0, Capacidade da bateria 7.000 mAh, processador Dual-Core Cortex-A75, Hexa-Core Cortex-A55 de 2GHz, resolução da tela de 1200px x 2000px, leitor micro-SD, possui GPS, memória interna expansível até 1 TB com fonte externa, com carregador, capa e teclado, com entrada para fone de ouvidos,.

Aplicativo de Gerenciamento de Dispositivos Móveis: bloqueio para uso de apps e sites pré-determinados, bloqueio para compartilhamento de fotos, documentos e demais arquivos, localização em tempo real, bloqueio remoto do aparelho, delimitação de horário de funcionamento de apps, separação de perfil de trabalho e perfil pessoal, instalação e remoção silenciosa de apps, controle de inventario, delimitador de horário de funcionamento do dispositivo, aviso de mudança de SIM card, bloqueio de modificação de configuração e formatação, bloqueio de modo avião, print screen e instalação de apps, filtro de URL ou por categoria para uso dos servidores, garantia de 12 meses para componentes internos para uso dos servidores.

Atualização tecnológica e manutenção durante o período de contrato e acompanhamento dos servidores para ajustes e treinamento para melhor usabilidade da solução como um todo.

INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E TESTES DO TOTEM E TV/MONITOR:

A instalação e configuração do Totem em cada local de Atendimento deverá ser realizada em prazo máximo de 5 (cinco) dias contados da assinatura do contrato resultante deste processo licitatório.

A instalação consiste em:

- Montagem do Totem e tela/tv em local definido pela Administração para exibição dos chamados das senhas e divulgação de informativos/vídeos institucionais de forma independente através de algum meio de forma a interagir em tempo real com o Totem;
- Ligados à rede elétrica para alimentar equipamentos internos;
- Ligados à Rede de Dados de Internet;
- Testes de emissão de senha e divulgação de informativos/vídeos institucionais na TV;



CONSAÚDE - Consórcio Intermunicipal de Saúde da Microrregião do Vale do Aço
Sede Administrativa: R. Fernando Pinheiro d'Ávila, 182 - Santa Terezinha II, Cel. Fabriciano - MG, 35171-143

Clínica CONSAÚDE: Rua Passo Fundo, 550, Caravelas, Ipatinga / MG - CEP: 35.164-279
Tel.: (31) 3830-1010 / Tel.: (31)3821-4568- CNPJ: 00.853.908/0001-48
E-mail: licitacao@consaudevaleoaco.com.br

QUANTO A HOSPEDAGEM DA SOLUÇÃO DE SOFTWARE EM CENTRO DE DADOS (DATACENTER)

O sistema deverá ser instalado em servidor na Nuvem, com serviço de gerenciamento e operação de recursos 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas, deverá ter a garantia de disponibilidade de no mínimo 99% (noventa e nove por cento). No caso de que qualquer interrupção do serviço a CONTRATADA deverá promover uma resolução em até 90 minutos e no mínimo sobre 90% dos incidentes ocorridos no mês.

Assegurar que os serviços de operação e gerenciamento dos recursos em nuvem sejam executados em conformidade aos requisitos técnicos e funcionais esperados cuja meta a cumprir é de 100% dos serviços disponíveis, sem limitação de usuários e equipamentos.

TREINAMENTO DE SERVIDORES, USUÁRIOS E TÉCNICOS INDICADOS PELO CONSAÚDE

O treinamento dos usuários na utilização da Solução de Software, bem como o pessoal de Tecnologia da Informação do consaúde, será iniciado em prazo máximo de 10 (Dez) dias contados da assinatura do contrato resultante deste processo licitatório.

O treinamento ocorrerá nas dependências do Consaúde que providenciará o ambiente e equipamentos necessários. Os dias e horários para que os treinamentos ocorram serão agendados pelo contratante e ocorrerá em dias úteis e em horário comercial.

SUPORTE TÉCNICO, CUSTOMIZAÇÃO E MANUTENÇÃO PERMANENTE DA SOLUÇÃO DE SOFTWARE

O serviço de suporte técnico, customização e manutenção do sistema deverá ser executado exclusivamente pela CONTRATADA, em suas próprias instalações no decorrer



dos 12 (doze) meses da vigência do contrato.

Fica a contratada obrigada a atender ao Consaúde sempre que solicitado, por meio de suporte técnico in loco, internet, e-mail, chat ou telefone, durante os dias úteis e em horário comercial, devendo-se respeitar os critérios de segurança e disponibilidade.

As customizações da Solução de Software decorrentes de alterações na Legislação, serão realizadas sem ônus adicionais durante o período de vigência do contrato.

As customizações ou melhorias de evolução solicitadas pelo contratante serão realizadas através de aprovação de proposta comercial por levantamento de tempo técnico adicionais durante o período de vigência do contrato, podendo abranger alterações ou novos relatórios, funções, dentre outros. Neste caso o prazo para atendimento será no máximo de 60 (sessenta) dias após solicitação.

Os serviços de manutenção permanente do sistema contratado implicam no cumprimento dos seguintes itens, a saber:

MANUTENÇÃO CORRETIVA – Ocorrerá devido a erros detectados pelos usuários, visto que pode haver falhas na atividade de testes do sistema. Durante o uso do sistema, os erros deverão ser relatados ao suporte técnico para que este realize o processo de diagnóstico e de correção dos mesmos. Neste caso o prazo para atendimento de correção do erro ocorrerá em até 24 (vinte e quatro) horas após solicitação.

MANUTENÇÃO PREVENTIVA OU EVOLUTIVA – Ocorrerá quando o sistema é modificado para melhorar a confiabilidade ou possíveis manutenções futuras ou para oferecer uma base melhor para futuras ampliações, ou ainda para atendimento de novas normas ou alteração daquelas já existentes e exigidas pelos órgãos de fiscalização e controle ao qual o Consaúde esteja sujeita. Neste caso o prazo para atendimento será no máximo de 60 (sessenta) dias após solicitação.

ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO – Ocorrerá sempre que houver alteração nos sistemas, seja



ela por motivo de manutenção corretiva, preventiva ou de customização.

1. FUNCIONALIDADES DA SOLUÇÃO DE SOFTWARE

O Sistema deverá ser desenvolvido seguindo os novos padrões da LGPD. Lei nº 13.709/2018 que regula as atividades de tratamento de dados pessoais.

FUNCIONALIDADES DO SISTEMA

PAINEL DE CONTROLE

- ✓ Painel de controle (dashboard) hospedado em nuvem, sem necessidade de instalação em redes locais ou servidores físicos com certificado de segurança e recurso responsivo, compatível com os principais navegadores;
- ✓ Estatísticas das Solicitações
- ✓ Estatísticas das Manifestações/Ouvidoria
- ✓ Estatísticas dos Usuários
- ✓ Estatísticas de atendimentos

MÓDULO OUVIDORIA/MANIFESTAÇÃO

- ✓ Visualizar todas as Manifestações
- ✓ Cadastro de novas Manifestações
- ✓ Visualizar Manifestações abertas
- ✓ Visualizar Manifestações em progresso
- ✓ Visualizar Manifestações finalizadas
- ✓ Visualização de Status das Manifestação
- ✓ Edição de Status das Manifestação
- ✓ Impressão da Manifestação para atendimento
- ✓ Envio da manifestação via e-mail
- ✓ Campo de pesquisa por digitação de parâmetros
- ✓ Filtro de Manifestação por título, usuário, serviço, status, data da solicitação ou data de atualização.
- ✓ Copiar Histórico de Manifestação
- ✓ Geração de relatório de Manifestação/ouvidoria por situação.
- ✓ Geração de relatório de Manifestação/ouvidoria por bairro.
- ✓ Exportar ou imprimir relatório de manifestação CSV
- ✓ Exportar ou imprimir relatório de manifestação EXCEL
- ✓ Exportar ou imprimir relatório de manifestação PDF
- ✓ Imprimir relatório de manifestação

MÓDULO ATENDIMENTO



- ✓ Cadastro e edição Guichês de Atendimento
- ✓ Cadastro e edição Agendamentos
- ✓ Cadastro e edição dispositivos: Totem e TV
- ✓ Visualizar fila de senhas geradas para atendimento
- ✓ Botões de Gerenciamento: Chamar Próximo e Chamar Novamente.
- ✓ Botões de Ação: Cancelar, Finalizar ou Transferir
- ✓ Botão de Auditoria: Histórico (Agendamentos e Atendimentos).
- ✓ Gerar Senhas Por tipo de Serviço
- ✓ Gerenciar tipos de Serviços por Guichê
- ✓ Gerenciar Atendimento Preferencial por Guichê
- ✓ Gerenciar Agendamento por Guichê
- ✓ Gerenciar Feriados e Ponto Facultativo no Agendamento
- ✓ Devolver senha para fila de atendimento
- ✓ Transferir senha para outros serviços
- ✓ Gerenciar todas as senhas geradas pelo menu "Fila"
- ✓ Adicionar uma observação no Atendimento.
- ✓ Reimprimir senha Gerada
- ✓ Acessa senha sem chamar a mesma no Painel TV.
- ✓ Chamar novamente uma senha Cancelada ou Finalizada
- ✓ Agendamento com Check-in (confirmação de presença)
- ✓ Agendamento com Check-in QR-Code com App
- ✓ Agendamento com opção de Formulários.
- ✓ Envio de mensagem de confirmação Agendamento (Email, Sms e Whatsapp).

MÓDULO SOLICITAÇÕES

- ✓ Cadastro de novas Solicitações.
- ✓ Visualizar todas as solicitações.
- ✓ Visualizar solicitações abertas.
- ✓ Visualizar solicitações em progresso.
- ✓ Visualizar solicitações pendentes.
- ✓ Visualizar solicitações finalizadas.
- ✓ Relatório de avaliações dos munícipes das solicitações finalizadas.
- ✓ Visualização de Status das Solicitações.
- ✓ Edição de Status das Solicitações.
- ✓ Imprimir uma Solicitação com ou sem formulário.
- ✓ Comentários para cada Solicitação (Nota Interna).
- ✓ Duplicar, Encaminhar e Transferir uma Solicitação.
- ✓ Envio da solicitação via e-mail.
- ✓ Campo de pesquisa por digitação de parâmetros.
- ✓ Filtro de solicitações por título, usuário, serviço, status, data da solicitação ou data de atualização.



- ✓ Copiar Histórico de Solicitações.
- ✓ Imprimir relatório de solicitações.
- ✓ Exportar relatório de solicitações para área de transferência.
- ✓ Exportar relatório de solicitações CSV.
- ✓ Exportar relatório de solicitações EXCEL.
- ✓ Exportar relatório de solicitações PDF.
- ✓ Filtro editável de Solicitação por protocolo, título, usuário, serviço, bairro, logradouro, prazo, prioridade, origem, status, data da solicitação ou data de atualização.

MÓDULO RELATÓRIOS

- ✓ Visualização de gráficos das Solicitações por serviço, por status e por mês.
- ✓ Visualização de Denúncias abertas, em processo e finalizadas.
- ✓ Geração de relatório de solicitação por situação, serviço e bairro contendo: situação, quantidade e prazo por porcentagens.
- ✓ Gráfica "pizza" interativo contendo a quantidade de solicitações criadas por tipo de serviço, por status e por bairro.
- ✓ Infográfico de "ondas" indicando o número diário de solicitações criadas.

AUDITORIA DO SISTEMA

- ✓ Histórico de acessos dos usuários
- ✓ Visualização da Secretaria/categoria vinculada ao usuário
- ✓ Histórico de alteração de status
- ✓ Registro de datas e horas das ações
- ✓ Campo de pesquisa por digitação de parâmetros
- ✓ Filtro de auditoria por usuário, módulo, evento, data da solicitação.
- ✓ Exportação ou impressão dos relatórios de auditoria

MÓDULO DE CADASTRO

- ✓ Cadastro e edição de serviços
- ✓ Cadastro de categorias/setores
- ✓ Cadastro e edição de setores
- ✓ Cadastro e edição de departamentos
- ✓ Cadastro e edição de materiais
- ✓ Cadastro e edição de formulários
- ✓ Módulo Usuários / Controle de Acesso
- ✓ Cadastro usuários
- ✓ Edição de Usuários com acesso pessoal e intransferível
- ✓ Cadastro e edição de Níveis de Acesso aos usuários
- ✓ Associação do Usuário ao Nível de Acesso
- ✓ Associação da Funcionalidade ao Nível de Acesso
- ✓ Visualização de cadastro dos usuários e Servidores



MÓDULO USUÁRIOS / CONTROLE DE ACESSO

- ✓ Cadastro de Usuários / servidores com acesso pessoal e intransferível
- ✓ Cadastro de Perfil de Acesso
- ✓ Associação do Usuário ao Perfil de Acesso
- ✓ Associação da Funcionalidade ao Perfil de Acesso
- ✓ Visualização de cadastro dos municípios

FUNCIONALIDADES APLICATIVO

- ✓ Aplicativo hospedado nas lojas das plataformas Google Play e Apple Store;
- ✓ Tela de login
- ✓ Login com conta GOOGLE
- ✓ Login com e-mail e senha
- ✓ Cadastro com informações pessoais básicas
- ✓ Recuperação de senha
- ✓ Georreferencia para coleta das coordenadas de localização de usuários e armazenamento estatístico de acesso;
- ✓ Notificações (Push) para envio de mensagens instantâneas a usuários do aplicativo
- ✓ Notificações (Push) para envio de atualizações do status da solicitação a usuários do Aplicativo;
- ✓ Visualização de Solicitações abertas.
- ✓ Visualização de Manifestações abertas.
- ✓ Visualização de Agendamentos.
- ✓ Campo de Pesquisa
- ✓ Visualização dos agendamentos com possibilidade de realização do check-in com leitura do Qr-code pelo aplicativo
- ✓ Visualização das solicitações de ouvidoria e pesquisa por protocolo.

PAINEL PRINCIPAL

- ✓ Saudação ao usuário.
- ✓ Logo do Consaúde.
- ✓ Botão de cadastro de novas Solicitações.
- ✓ Botões de interação e solicitações.
- ✓ Baners informativos.
- ✓ Menus inferiores de início, solicitações, ouvidoria e Perfil.
- ✓ Conteúdo gerenciável
- ✓ Redirecionamento ao Portal do Município

TELA DE CADASTRO

- ✓ Tela de login
- ✓ Login com conta GOOGLE



- ✓ Login com e-mail e senha
- ✓ Cadastro com informações pessoais básicas
- ✓ Recuperação de senha

TELA DE OUVIDORIA

- ✓ Busca da manifestação por número de protocolo
- ✓ Cadastro de manifestação anônima ou identificada
- ✓ Opção de geração de formulários editáveis para perguntas-chaves para melhor acolhimento das necessidades da ouvidoria como nome, cargo, departamento entre outras informações.
- ✓ Transferência de Ouvidoria para secretarias ou departamentos para ouvidores auxiliares para acompanhamento e envio de resposta a ouvidoria

AGENDAMENTO ON-LINE

- ✓ Na agenda deve ser possível criar agendamento para o mesmo dia, para semana e para o mês. Na visualização da agenda deverá mostrar o horário de atendimento do local já definido nas parametrizações do local de atendimento.
- ✓ Nas agendas criadas é possível: transferir atendimento e para data futura; Atribuir atendimento, que seria atribuir a um determinado cidadão/contribuinte; Modificar status para: Cancelado, Faltou ou Finalizado; Modificar Atendente; Remover Agenda.
- ✓ Ao clicar na agenda, mostrar pelo menos as seguintes informações: Data do agendamento e hora; botões de ação para transferir atendimento, Atribuir atendimento; Modificar status; Modificar guichê; Remover agenda.
- ✓ Também mostrar intervalo de tempo do serviço agendado, com hora início e hora fim e qual serviço; Status da Agenda

ATENDIMENTO EM FILA

- ✓ O Sistema deve organizar a fila nos locais de atendimento com o módulo Totem com opção para o cidadão retirar senha de Fila Normal e Preferencial;
- ✓ A senha deverá ser impressa com dizeres correspondentes, como ABC001N (Normal) ou ABC001P (Preferencial) com data e hora da impressão, além de dizeres como Atendimento e nome do Consaúde;
- ✓ Será chamada a senha pelo colaborador em seu Painel de Atendimento e exibida na TV com indicação de qual guichê ou consultório de atendimento se direcionar e com aviso sonoro;

ACOMPANHAMENTO DE ATENDIMENTO

- ✓ Direcionar cidadão para um melhor atendimento ou para o atendimento adequado caso o que foi procurar não pode ser resolvido naquele momento. O Atendente poderá marcar novo agendamento para o serviço mais adequado para esse cidadão durante o atendimento atual.



NOTIFICAÇÕES DE COMUNICAÇÃO EXTERNA DE E-MAIL E WHATSAPP

- ✓ O sistema deve permitir as comunicações externas de E-mail e WhatsApp quando requisitadas. Deve ser possível a integração com as mesmas através de credenciais.
- ✓ O sistema deverá prever pelo menos envio de 500 mensagens de WhatsApp mensal.

PARA UM SERVIÇO CRIADO NA AGENDA, PARA O MESMO DIA, POSSIBILIDADE DE:

- ✓ Modificar Status para os pré-definidos;
- ✓ Alterar guichê;
- ✓ Atribuir Atendimento para um cidadão;

PARA UM SERVIÇO CRIADO NA AGENDA, PARA DATA FUTURA, POSSIBILIDADE DE:

- ✓ Modificar Status para os pré-definidos;
- ✓ Modificar guichê;
- ✓ Remover Agenda;
- ✓ Atribuir Atendimento para um cidadão;
- ✓ Transferir agenda e seu fluxo para uma outra data e hora;

ATUAÇÃO DA COMUNICAÇÃO EXTERNA NO SISTEMA DE WHATSAPP:

Agendamentos:

- ✓ Nesta notificação o usuário recebe uma mensagem sobre o agendamento preposto.

Reagendamento do contribuinte:

- ✓ Nesta notificação o usuário recebe uma mensagem sobre a alteração do agendamento preposto.

Alerta sobre o fluxo de atendimento:

- ✓ O contribuinte recebe uma mensagem perto do horário de atendimento informando local e requisitos para o atendimento.

Segue alguns benefícios:

- ✓ Redução de custos operacionais;
- ✓ Ampliação da capacidade de respostas;
- ✓ Estreitar relacionamento com o usuário;
- ✓ Comunicação Imediata;
- ✓ Serviços 24 horas por dia;
- ✓ Sem filas de espera;

ATENDIMENTO DE SERVIÇOS EM FILA DE ATENDIMENTO PRESENCIAL

- ✓ Possibilidade de criar serviços e vincular ao seu local de atendimento, grupo, definir



tempo de atendimento e vincular ele guichê existente o criar novo guichê para atendimento. Possibilidade de dar um nome para o serviço e Descrição do que é necessário para tal. Ser possível os meios de exibição do serviço **selecionáveis**, sendo:

- ✓ Exibir no Totem (ser possível exibir o serviço no totem de atendimento do local);
- ✓ Exibir no aplicativo (ser possível exibir on-line para ser possível agendar pelo sistema ou app);
- ✓ Após criado o serviço, deve ser possível:
- ✓ Editar;
- ✓ Gerenciar guichê (ser possível escolher qual guichê pode atender o serviço. Pode ser um ou mais.)
- ✓ Excluir

CONFIGURAÇÕES DA AGENDA

CONFIGURAÇÃO DE NOTIFICAÇÕES, PERMITINDO OU NÃO:

- ✓ Receber notificações da plataforma:
- ✓ Notificar agendamentos por e-mail
- ✓ Notificação agendamento por whatsapp

CONFIGURAÇÃO DAS REGRAS, PERMITINDO OU NÃO:

- ✓ Se fila segue ordem de chegada
- ✓ Se segue fila de prioridade
- ✓ Selecionar guichê para atendimento de senhas preferenciais
- ✓ Tempo padrão para todas as agendas
- ✓ Tempo mínimo para cancelamento da agenda
- ✓ Permitir transferência de atendimento entre colaboradores
- ✓ Horário de Início e Fim de Atendimento
- ✓ Tempo Mínimo para Agendamento
- ✓ Checkin via App com leitura de QR-CODE

CONFIGURAÇÃO DO TOTEM:

- ✓ Imprimir senha de atendimento informando preferencial ou não e letras e números;
- ✓ Quantidade máxima de atendimento normal ao dia, com possibilidade de infinito;
- ✓ Quantidade máxima de atendimento prioritário ao dia, com possibilidade de infinito

GESTÃO DE VÍDEOS E ARQUIVOS

- ✓ Possuir módulo armazenamento em nuvem e gerenciamento de vídeos e arquivos com recurso de envio e compartilhamento acessando-os de qualquer dispositivo. Os mesmos poderão ser associados a qualquer local de atendimento dentro da



- plataforma de forma rápida e automática, com um simples click;
- ✓ Opção de criação, edição e exclusão das pastas para melhor organização dos vídeos e arquivos.
 - ✓ Configurações e possibilidades mínimas possíveis com as pastas e arquivos:
 - ✓ Botão de copiar URL da pasta para compartilhamento em qualquer navegador dos vídeos dentro da mesma com opção de execução automática dos vídeos na sequência.
 - ✓ Sendo um vídeo, possibilidade de criar link de compartimento individual, opção de associar a um local de atendimento;
 - ✓ associar, vídeo automaticamente a ser exibido no local pela URL já setada no navegador da TV de forma automática. Da mesma forma caso queira retirar, basta apenas excluir o mesmo.

Objeto de mesma natureza é entendido como aquele do mesmo ramo de atividade e considera-se ramo de atividade a linha de fornecimento consignada ao fornecedor, observada a classe de materiais e serviços utilizando o detalhamento de cada elemento de despesa da PORTARIA Nº 448, DE 13 DE SETEMBRO DE 2002 e linha de fornecimento contida em sistema de gestão mantido no município.

DO PRAZO DO CONTRATO

A vigência do contrato será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por 10 anos conforme lei Federal 14.133/2021.

FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

A contratação de empresa no segmento de tecnologia da informação pretende demonstrar a necessidade da continuidade do processo de modernização da gestão, voltada para resultados do Consaúde.

O Consaúde pretendendo organizar o atendimento com o objetivo de melhorar a quantidade e tempo de espera no atendimento, ter a possibilidade de gerar relatórios de chamados e atendimento, tempos de Permanência, por filas e serviços, produtividade por usuários, fluxo diário, semanal, mensal e anual, picos de atendimento por hora e dia, oferecendo atendimento otimizado para cidadãos e servidores.

Objetivo com isso é gerar mais qualidade no atendimento ao cidadão, organizando melhor as filas caso a tenham e agilizando atendimento.

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A solução proposta consiste na contratação de uma empresa especializada no segmento



de Tecnologia da Informação para fornecimento de um Sistema de Software Integrado abrangendo diversas funcionalidades essenciais para a modernização e aprimoramento dos serviços públicos do Consaúde.

O Sistema de Software integrado será composto por módulos específicos projetados para atender às demandas do Consaúde, incluindo:

Atendimento em Fila:

Um sistema eficiente de gerenciamento de filas que organizará os atendimentos no Consaúde otimizando o tempo de espera e otimizando o fluxo dos usuários.

Divulgação de Informativos/Vídeos Institucionais na TV:

Um canal de comunicação eficaz que transmitirá informações relevantes sobre serviços de saúde, campanhas de prevenção, e outras orientações institucionais diretamente para os cidadãos através da televisão.

Aplicativo para Cidadão (APP):

Um aplicativo móvel intuitivo e de fácil utilização que permitirá aos cidadãos acessar informações sobre serviços, realizar checkin de atendimentos agendados, realizar o envio de elogios, sugestões, críticas, reclamações, e acompanhar denúncias anônimas ou não, receber notificações push importantes, notificações popup no início do app, imagens de informativos em estilo carrossel na tela inicial do aplicativo, e interagir com o Consaúde.

RISCOS IDENTIFICADOS E ESTRATÉGIAS DE MITIGAÇÃO

Riscos Identificados	Nível de Impacto Potencial	Probabilidade de Ocorrência	Estratégias de Mitigação
Demora na Entrega da Solução	Alto	Baixa	Estabelecer prazos contratuais claros. Estabelecer critérios para seleção de fornecedores com histórico de cumprimento de prazos.



Divergência nas especificações Técnicas	Moderado	Baixa	Alinhar claramente as especificações técnicas nos documentos de licitação. Estabelecer canais de comunicação eficientes com os fornecedores para esclarecer dúvidas.
---	----------	-------	---

REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- Modalidade de Contratação: A modalidade será decidida após a etapa de apuração de preços, conforme as normativas legais vigentes.
- Critérios de Qualidade: A empresa fornecedora deverá apresentar uma solução que atenda aos requisitos específicos do Consaúde, garantindo eficiência, facilidade de uso e conformidade com as normas técnicas aplicáveis.
- Observações: A empresa selecionada deverá comprovar regularidade fiscal, social e trabalhista, além de demonstrar capacidade técnica para a execução do objeto contratado.

OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

Executar os serviços conforme as especificações deste Termo de Referência.

Disponibilizar equipe técnica qualificada.

Manter sigilo sobre informações institucionais e respeitar a imagem do CONSAÚDE.

Corrigir, sem custos adicionais, eventuais falhas detectadas.

OBRIGAÇÕES DO CONSAÚDE:

Disponibilizar informações institucionais necessárias.

Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços.

Efetuar os pagamentos de acordo com o contrato.



MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

A execução do contrato seguirá as normativas estabelecidas pelas autoridades competentes, conforme o contrato firmado.

MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada pela Secretaria Executiva do CONSAÚDE, nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133/21.

CRITÉRIOS DE PAGAMENTO

Pagamento em até 30 (trinta) dias da apresentação da nota fiscal atestada pelo setor competente, condicionada à regularidade fiscal e trabalhista da contratada.

FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

A seleção do fornecedor será realizada por meio de solicitação de cotação aos fornecedores, adotando o critério de julgamento do menor preço Global.

ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Não se aplica.

ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A contratação está alinhada ao orçamento disponível para o exercício financeiro. Este Termo de Referência foi elaborado em conformidade com a legislação aplicável e tem como objetivo nortear o processo de contratação.

Cel. Fabriciano, 08 de dezembro de 2025.

Ângela Lima de Paula Barroso
Secretária Executiva